

**Отчет
о работе с обращениями граждан в министерстве труда и социального развития
Новосибирской области**

за 2019 год

Количество поступивших обращений граждан в министерство труда и социального развития Новосибирской области за год

<i>Тип обращения</i>	<i>Количество</i>	<i>%</i>
Заявления	6344	94,45
Предложения	31	0,46
Жалобы	115	1,71
Итого по разделу:	6717	100
Запросы информации	227	3,38

Источники поступления обращений в министерство труда и социального развития Новосибирской области

<i>Источник обращения</i>	<i>Количество</i>	<i>%</i>
Заявители (министерство труда и социального развития Новосибирской области (письменные и электронные сообщения))	5000	74,44
Личный прием	164	2,44
Общественная приемная Губернатора Новосибирской области, из них:	1717	25,56

Форма обращений, поступивших в министерство труда и социального развития Новосибирской области

<i>Форма обращения</i>	<i>Количество</i>	<i>%</i>
Письменные обращения	3430	51,06
Электронные обращения	3248	48,89

Тематика обращений в министерство труда и социального развития Новосибирской области

<i>Тематика обращений</i>	<i>Количество</i>	<i>%</i>
Социальные вопросы		
Просьба об оказании финансовой помощи	3194	47,55
Присвоение звания «Ветеран труда», награждение знаком отличия «За материнскую доблесть»	689	10,26
Санаторно-курортное лечение	192	2,86
Реабилитация в центре «ОРТОС»	173	2,58
Выплата пособий	253	3,77
Субсидии и компенсации за ЖКУ	504	7,5
Опека и попечительство	637	9,48
Предоставление жилья (сиротам, многодетным семьям и льготным категориям граждан)	571	8,5
Занятость населения	329	4,9
Работа социальных учреждений		
Работа социальных учреждений и их сотрудников	163	2,43

Благодарности Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	8	0,12
Иные вопросы Действие (бездействие) при рассмотрении обращения (не согласие с результатами рассмотрения обращения)	4	0,06
ИТОГО:	6717	100

Результаты рассмотрения обращений в министерстве труда и социального развития Новосибирской области

По результатам рассмотрения обращений гражданам направлено:
5174 (всего)

<i>Форма обращений</i>		
в форме письменного документа, из них: выдано на руки	5115	98,86
в форме электронного документа	2005	38,75
в устной форме (личный прием руководителем)	48	

По характеру принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

<i>Характер рассмотрения</i>	<i>Количество</i>	<i>%</i>
Всего рассмотрено	5174	100
Разъяснено	4536	87,67
Не поддержано	0	0
Поддержано, в том числе приняты меры	638	12,33

По срокам рассмотрения обращений граждан:

<i>Срок рассмотрения</i>	<i>Количество</i>	<i>%</i>
Рассмотрено в установленные сроки	5126	99,07
Рассмотрено с нарушением сроков (приложение)	0	0
Продлено	21	0,41
Перенаправлено	27	0,52

Устных запросов и сообщений на справочный телефон поступило:

SMS-сообщений – 7
Аудио сообщений – 0
Устных запросов – 2